



OFFRES PARTICULIERS

**BROCHURE TARIFS
NRJ MOBILE
ET CONDITIONS
GÉNÉRALES DE SERVICE**



**AU 03 DÉCEMBRE
2024**

UNE QUESTION ?

Accédez 24h/24 à toutes les informations de votre compte (factures, consommations...), gérez votre forfait ou changez de mobile depuis votre **Espace Client** sur www.nrjmobile.fr. Retrouvez également toutes les réponses à vos questions dans la rubrique **Assistance** ou directement sur www.assistance-mobile.com

INFOS PRATIQUES

■ VOL

1) Suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM immédiatement :

- dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr, ou
- en appelant votre Service Client depuis un poste fixe au 0 969 360 200 (appel non surtaxé).

2) Déposez plainte le plus rapidement possible dans un commissariat ou une gendarmerie en pensant à fournir votre numéro IMEI (souvent indiqué sur l'emballage d'origine de votre mobile ou que vous avez préalablement noté en saisissant le *#06#). Le commissariat ou la gendarmerie transmettra à NRJ Mobile les données nécessaires au blocage de votre mobile.

3) Si vous êtes couvert par une assurance, n'oubliez pas de faire une déclaration de vol auprès de votre assureur sous 2 jours ouvrés.

■ PERTE

Dans le cas d'une perte de votre mobile, suspendez votre ligne et commandez une nouvelle carte SIM dans votre Espace Client sur www.nrjmobile.fr ou auprès de votre Service Client. Si vous retrouvez votre téléphone, nous pourrions bien sûr rétablir votre ligne.

■ SMS

- **Taille d'un SMS** : 160 caractères standards. Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS, facturés en fonction de votre offre. Dans le cas où votre SMS contient des caractères spéciaux (Λ, ;, €, ...), la taille peut être réduite à 70 caractères (en fonction de votre mobile). Dès lors que vous dépassez ce nombre de caractères, le message est envoyé en plusieurs SMS facturés en fonction de votre offre.

- **Stop SPAM** : pour ne plus recevoir de SMS de la part d'un éditeur de services, il vous suffit d'envoyer le mot STOP par SMS au numéro expéditeur du message. (L'envoi de STOP ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8). Le fait d'avoir répondu STOP par SMS au numéro expéditeur interrompt uniquement les messages commerciaux de la société émettrice du message et non l'ensemble des messages commerciaux. (L'envoi du message STOP au numéro expéditeur est gratuit chez Bouygues Telecom Business – Distribution).

- **Contact** : pour obtenir les coordonnées du Service Client de l'expéditeur, il vous suffit d'envoyer le mot CONTACT par SMS au numéro d'expéditeur du message. (L'envoi de CONTACT ne fonctionne que pour les numéros expéditeurs à 5 chiffres commençant par 3, 4, 5, 6, 7 ou 8. L'envoi du message CONTACT au numéro expéditeur s'effectue gratuitement chez Bouygues Telecom Business – Distribution).

- **Signal d'un SPAM (gratuit)** : dès la réception d'un SMS non sollicité sur votre mobile, vous pouvez le signaler en quelques secondes en le transférant par SMS au numéro 33700.

- **Plus d'informations sur <http://www.33700.fr/>**

■ OÙ SOUSCRIRE LES OFFRES ?

Les offres sont disponibles auprès des distributeurs agréés NRJ Mobile.

■ FORFAIT AVEC INTERNET INCLUS OU DÉBIT AJUSTÉ : QUELLE DIFFÉRENCE ?

On peut distinguer deux fonctionnements différents.

Internet inclus rechargeable : lorsque le quota du volume Internet inclus est atteint, votre connexion internet est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité d'acheter des recharges dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options » pour continuer à surfer. Les Mo inclus ne sont pas reportables.

Internet avec un débit ajusté : au-delà du volume Internet indiqué, la vitesse de connexion est réduite : applications, mails et navigation Internet sont possibles mais le streaming est inutilisable. Le jour de renouvellement de votre forfait, le débit initial sera réinitialisé.

■ HORS ET AU-DELÀ DU FORFAIT

Le « hors forfait » comprend les communications et les usages qui ne sont pas compris dans votre forfait.

Le « au-delà du forfait » comprend les communications et les usages que vous effectuez une fois que votre forfait est épuisé.

■ RÉGIONS FRONTALIÈRES

Si vous êtes situé à proximité d'une frontière avec un autre pays de l'Espace Economique Européen (EEE*), nous ne vous facturerons aucun frais supplémentaire si vous utilisez votre téléphone lorsque celui-ci est connecté à une antenne du pays de l'EEE*.

ATTENTION : Si vous vous trouvez à proximité d'une frontière avec un pays non inclus dans l'EEE* (par exemple Suisse, Angleterre, Turquie, Bosnie-Herzégovine, Albanie...) et que vous utilisez votre téléphone alors qu'il s'est connecté à une antenne de ce pays, nous pourrions vous facturer des frais supplémentaires (voir page « Internationale »). Lorsque vous êtes en zone frontalière avec un pays non inclus dans l'EEE* nous vous recommandons de procéder à une sélection manuelle du réseau pour éviter tout choc de facturation.

* Espace Economique Européen (EEE) = 27 pays de l'Union européenne + Islande, Norvège et Liechtenstein

■ CONNEXIONS À DES RÉSEAUX SATELLITAIRES

En l'absence d'antenne (exemple : déplacement en bateau), votre téléphone risque de ne pas se connecter au réseau terrestre et est susceptible de se connecter au réseau satellitaire. Dans ce cas vos consommations seront facturées selon une tarification spécifique (voir page « Internationale »). Si vous souhaitez utiliser votre téléphone sans être facturé vous devez vérifier sur l'écran de votre téléphone que le réseau auquel votre mobile s'est connecté n'est pas un réseau satellitaire (le nom et le logo de l'opérateur satellitaire apparaîtront le cas échéant).

FORFAITS ULTIMATE SPEED

LE 26/08/2024

1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES						
	20 Go	80 Go	150 Go	80 Go 5G	150 Go 5G	300 Go 5G
Internet mobile	20 Go débit ajusté au-delà	80 Go débit ajusté au-delà	150 Go débit ajusté au-delà	80 Go débit ajusté au-delà	150 Go débit ajusté au-delà	300 Go débit ajusté au-delà
Appels en France	Illimités					
SMS/MMS en France	Illimités					
Appels vers l'international	/	Appels illimités vers les fixes de 85 destinations internationales et vers les mobiles des USA/Canada				
SMS/MMS vers l'international	/					
Depuis l'international						
Internet mobile	20 Go inclus depuis UE et DOM	33 Go inclus depuis UE et DOM	43 Go inclus depuis UE et DOM	38 Go inclus depuis UE et DOM	49 Go inclus depuis UE et DOM	60 Go inclus depuis UE et DOM
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM					
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM					
Les services de communications contenus dans ce forfait sont valables hors numeros courts, speciaux, SMS+/MMS+.						
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS						
Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.						
Type de réseau	3G	4G	4G+	5G	5G	
Bandes de fréquences (5G)				(2,1 GHz)	(3,5 GHz)	
Débits maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600Mb/s	Jusqu'à 890Mb/s	Jusqu'à 1,5Gb/s	
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 93Mb/s	Jusqu'à 133Mb/s	
· En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails. · L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseaux dont vous disposerez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la compatibilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écart de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.						
PRIX						
Prix mensuel de l'offre	19,99 €	29,99 €	39,99 €	34,99 €	44,99 €	54,99 €
Frais d'activation	Prix maximum conseillé de la carte SIM : 10 €					
Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans cette Brochure des Tarifs.						
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION						
<p>Contrat à durée indéterminée engagement 24 mois. Résiliation par le client avant la fin de la période minimale d'engagement : résiliation par courrier adressé au Service Client depuis notre site internet ou votre Espace Client moyennant, sauf motif légitime, le paiement des redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement. À ce montant s'ajoute 20 % du montant dû au titre de la deuxième année d'engagement si votre offre vous a permis l'achat d'un mobile subventionné. Si vous bénéficiez d'une promotion tarifaire, vous perdrez la remise en cas de résiliation. Résiliation par le client au-delà de la période minimale d'engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou dans l'Espace Client.</p>						
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS						
<p>ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales. SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdligne.com/.</p>						
AUTRES INFORMATIONS UTILES						
<p>Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans cette Brochure des Tarifs. Service Client NRJ Mobile, 53098 Laval Cedex 09, accessible : • Par téléphone (lun-sam 8h/20h hors jours fériés) - depuis votre mobile : 200 ou 675 200 - depuis un autre numéro : 0 969 360 200 • En ligne : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com</p>						

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES					
	100 Mo	10 Go	100 Go	130 Go 5G	
Internet mobile	100 Mo inclus et rechargeables. Bloqué ensuite	10 Go, débit ajusté au-delà	100 Go, débit ajusté au-delà	130 Go, débit ajusté au-delà	
Appels en France	Illimités				
SMS/MMS en France	Illimités				
Appels vers l'international	/				
SMS/MMS vers l'international	/				
Depuis l'international					
Internet mobile	100 Mo inclus depuis UE et DOM	10 Go inclus depuis UE et DOM	22 Go inclus depuis UE et DOM	27 Go inclus depuis UE et DOM	
Appels depuis l'international	Illimités vers fixes et mobiles depuis et vers UE et DOM				
SMS/MMS depuis l'international	Illimités depuis et vers UE et DOM				
Les services de communications contenus dans ces forfaits sont valables hors numeros courts, speciaux, SMS+/MMS+.					
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS					
Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.					
Type de réseau	3G	4G	4G+	5G	5G
Bandes de fréquences (5G)				(2,1 GHz)	(3,5 GHz)
Débâts maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600Mb/s	Jusqu'à 890Mb/s	Jusqu'à 1,5Gb/s
Débâts maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 93Mb/s	Jusqu'à 133Mb/s
<ul style="list-style-type: none"> En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails. L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la compatibilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier. 					
PRIX					
Prix mensuel de l'offre	9,99€	15,99€	19,99€	24,99€	
Frais d'activation	Prix maximum conseillé de la carte SIM : 10 €				
Les tarifs des communications hors forfaits notamment pour l'international sont mis à disposition dans cette Brochure des Tarifs.					
DURÉE RENOUELEMENT ET RÉSILIATION					
Contrat à durée indéterminée sans engagement de durée.					
La résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client, depuis notre site internet ou votre Espace Client.					
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS					
<p>ROGERVOICE (lun-vend 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales.</p> <p>SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdline.com/.</p>					
AUTRES INFORMATIONS UTILES					
Dans l'hypothèse où, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait plus de 60 jours uniquement en itinérance au sein de l'UE ou DOM et réalisez plus de la moitié de vos consommations à cette occasion, vous serez facturés aux tarifs indiqués dans cette Brochure des Tarifs.					
Service Client NRJ Mobile, 53098 Laval Cedex 09, accessible :					
<ul style="list-style-type: none"> Par téléphone (lun-sam 8h/20h hors jours fériés) <ul style="list-style-type: none"> - depuis votre mobile : 200 ou 675 200 - depuis un autre numéro : 0 969 360 200 En ligne : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com 					

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

FORFAIT AVEC BOX 4G
AVEC ENGAGEMENT

**FORFAIT
BOX 4G**

LE 26/08/2024



1 rue les Enfants du Paradis
92100 Boulogne-Billancourt

RÉCAPITULATIF CONTRACTUEL

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES			
	Box 4G		
Internet mobile	250 Go, débit ajusté au-delà		
Appels en France	/		
SMS/MMS en France	/		
Appels vers l'international	/		
SMS/MMS vers l'international	/		
Depuis l'international			
Internet mobile	/		
Appels depuis l'international	/		
SMS/MMS depuis l'international	/		
DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS			
Rendez-vous sur www.nrjmobile.fr/fr/couverture-reseau-b.html pour connaître votre couverture et éligibilité.			
Type de réseau	3G	4G	4G+
Débits maximum théoriques descendants	Jusqu'à 42Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s	Jusqu'à 600Mb/s
Débits maximum théoriques montants	Jusqu'à 5,8Mb/s	Jusqu'à 50Mb/s	Jusqu'à 100Mb/s
<p>· En France métropolitaine, débit réduit à 64 kb/s au-delà de l'enveloppe data allouée, permettant navigation et mails. · L'accès à l'internet mobile depuis l'international dépend de nos accords de roaming. La qualité réseau dont vous disposez dépendra notamment du déploiement du réseau de nos partenaires, de la compatibilité du forfait choisi avec le terminal utilisé. En cas d'écarts de performance permanents ou récurrents, le Client pourra effectuer une demande auprès du Service Client en vue d'un éventuel dédommagement après étude du dossier.</p>			
PRIX			
Prix mensuel de l'offre	29,99€ avec Box 4G à prix préférentiel		
Frais d'activation	Prix maximum conseillé de la carte SIM : 10 €		
Prix préférentiel de la Box 4G disponible auprès de votre distributeur. Les tarifs des services supplémentaires et options sont mis à disposition séparément.			
DURÉE RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION			
<p>Contrat à durée indéterminée avec engagement 12 mois. Résiliation par le client avant la fin de la période minimale d'engagement : souscription d'un forfait avec engagement 12 mois : résiliation par courrier adressé au Service Client, sous réserve du paiement des frais d'abonnement et services restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement. Résiliation par le client au-delà de la période minimale d'engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client depuis notre site internet ou depuis l'Espace Client.</p>			
CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS			
SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lun-ven 8h30-18h hors jours fériés) : https://btbd.sourdligne.com/ .			
AUTRES INFORMATIONS UTILES			
Service Client NRJ Mobile, 53098 Laval Cedex 09, accessible : <ul style="list-style-type: none">• Par téléphone (lun-sam 8h/20h hors jours fériés)<ul style="list-style-type: none">- depuis votre mobile : 200 ou 675 200- depuis un autre numéro : 0 969 360 200• En ligne : forum accessible dans la rubrique Assistance de votre Espace Client ou sur www.assistance-mobile.com			

(1) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

INTERNATIONAL

À noter : lorsque le quota de l'enveloppe data en UE et DOM incluse dans votre forfait est atteint, votre connexion internet est bloquée jusqu'à votre prochaine date de renouvellement mensuel de votre forfait. Vous avez la possibilité de continuer à utiliser votre Internet mobile en activant l'Option Internationale avec Web dans votre Espace Client, rubrique « Forfait et options », au plus tard à l'issue du 3e mois de souscription (sauf cas d'impayés).

1. LISTE DES DESTINATIONS INCLUSES ET ILLIMITÉES AVEC LES FORFAITS ULTIMATE SPEED 80 GO, 80 GO 5G, 150 GO, 150 GO 5G, 300 GO 5G (APPELS VERS LES FIXES DE CES 85 DESTINATIONS)

Europe : Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Corfou, Chypre, Crète, Croatie, Cyclades, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île d'Aland, Île de Man, Île de Rhodes, Irlande du Nord, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

Saint-Barthélemy, Saint-Martin, DOM : Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

Les Amériques : Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Île de Pâques, Pérou.

Asie Océanie : Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taiwan.

Andorre, Israël (sauf Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, ...-242, ...-282 et ...-292), **Maroc** (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, ...-527, ...-529, ...-533, ...-534, ...-538, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553).

2. ZONES TARIFAIRES INTERNATIONALES POUR LES FORFAITS ULTIMATE SPEED ET WOOT

Zone 1, également appelée Union Européenne et DOM : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (+ Baléares et Canaries), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, (+ France métropolitaine pour les appels/SMS/MMS depuis la zone 1) + **Islande, Liechtenstein, Norvège, Royaume-Uni**.

Zone 1 bis : Suisse

Zone 2 : Algérie, Canada, États-Unis, Maroc, Turquie.

Zone 3 : Reste du monde⁽¹⁾.

Zone 3 bis : Tunisie.

3. TARIFS⁽¹⁾ HORS FORFAIT APPLICABLES AUX FORFAITS ULTIMATE SPEED ET WOOT (HORS USAGES SURTAXÉS)

Les communications de la France vers l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers les zones 2 et 3 bis	Vers la zone 3	Vers réseaux satellitaires
Appels voix	0,228 €/min	0,50 €/min	0,60 €/min	1,50 €/min	3,50 €/min
Appels visio	1,20 €/min		1,80 €/min	2,40 €/min	7 €/min
SMS	0,072 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
MMS	0,90 €/destinataire				

Les communications depuis l'étranger

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels voix et visio					
Depuis la zone 1	0,0264 €/min* Visio : 0,51 €/min	0,42 €/min*	1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 1 bis	0,42 €/min*		1,20 €/min	2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 2	1,20 €/min			2,20 €/min	4,60 €/min
Depuis la zone 3	2,20 €/min				4,60 €/min
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	4,60 €/min				

- Répondeur/Service Client/Suivi conso : prix d'un appel depuis la zone d'émission.

- Numéros spéciaux français : prix d'un appel depuis la zone d'émission + surtaxe définie par le fournisseur de service.

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Émissions SMS					
Depuis la zone 1	0,0048 €/destinataire	0,30 €/destinataire			
Depuis la zone 1 bis	0,13 €/destinataire		0,30 €/destinataire		
Depuis les zones 2 et 3	0,30 €/destinataire				
Depuis la zone 3 bis et les réseaux satellitaires	0,80 €/destinataire				

	Vers la zone 1	Vers la zone 1 bis	Vers la zone 2	Vers la zone 3	Vers la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Émissions MMS					
Depuis la zone 1	0,0019 €/destinataire	0,70 €/destinataire	1,10 €/destinataire		
Depuis la zone 1 bis	0,70 €/destinataire		1,10 €/destinataire		
Depuis les zones 2, 3, 3 bis et les réseaux satellitaires	1,10 €/destinataire				

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Internet					
	0,0019 €/Mo	0,70 €/Mo	15,4 €/Mo		

Appels voix/visio décomptés à la seconde après la 1re minute indivisible. ***Appels voix/visio** décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. ****Appels voix/visio** décomptés à la seconde dès la 1re seconde. (1) Dans la limite des zones couvertes par les réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Bouygues Telecom Business – Distribution a un accord d'itinérance. Sous réserve de mobile compatible avec ces réseaux.

INTERNATIONAL

Réception à l'étranger

	Dans la zone 1	Dans la zone 1 bis	Dans la zone 2	Dans la zone 3	Dans la zone 3 bis et réseaux satellitaires
Appels	gratuit ⁽¹⁾	0,13€/min*	0,60€/min	1€/min	2,20€/min
SMS	gratuit				
MMS	gratuit				

TABLEAU DE COMPATIBILITÉ DES FORFAITS AVEC SERVICES MOBILES ET OPTIONS

	ULTIMATE SPEED	WOOT	BOX 4G
Option internationale (hors UE et DOM) : si vous souhaitez communiquer ou utiliser votre Internet mobile depuis ou vers une destination qui n'est pas incluse dans votre forfait ou vos options ou recharges.	Option gratuite à activer dans l'Espace Client ATTENTION : L'ACTIVATION DE L'OPTION INTERNATIONALE (AVEC OU SANS BLOCAGE WEB) SERA POSSIBLE AU PLUS TARD À L'ISSUE DU 3^e MOIS DE SOUSCRIPTION (SAUF EN CAS D'IMPAYÉS).		
Appels gratuits vers répondeur, n° commençant par 0 800 à 0 805, n° d'urgence et info conso	√	√	
Présentation du numéro	√	√	
Portabilité du n° (sur demande)	√	√	
Mode modem	√	√	√
Voix sur IP	√	√	
Double appel	√	<i>en option</i>	
Options et recharges	<i>en option</i>	<i>en option</i>	
Rétablissement de débit internet	<i>en option</i>	<i>en option</i>	<i>en option</i>
Option de contrôle parental	√	√	

√ Service inclus et gratuit.
en option Service optionnel payant. Voir rubrique « Options et recharges ».

OPTIONS ET RECHARGES

Sous réserve de mobile compatible. Disponibles uniquement avec les forfaits indiqués. Hors usages surtaxés. Règles de cumul auprès du Service Client ou dans votre Espace Client, rubrique Assistance.

■ 1. LES RECHARGES INTERNET⁽¹⁾

(valables en France métropolitaine jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait pour le forfait Woot 100 Mo)

- 100 Mo : 3€
- 250 Mo : 4€
- 500 Mo : 6€
- 1 Go : 10€.

■ 2. LE RÉTABLISSEMENT DU DÉBIT INTERNET⁽²⁾

(valable en France métropolitaine jusqu'à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait pour un volume de data équivalent)

- Forfait jusqu'à 1 Go : 5€
- Forfait de 2 à 9 Go : 10€
- Forfait 10 Go : 12€
- Forfait de 11 à 20 Go : 15€
- Forfait de 21 à 50 Go : 20€
- A partir de 51 Go : 40€
- Forfaits Box 4G / 250 Go / 300 Go : 30€

■ 3. LES OPTIONS APPELS VERS L'INTERNATIONAL⁽³⁾⁽⁴⁾

(forfaits Ultimate Speed et Woot)

- Appels illimités vers les fixes de 85 destinations : 4€/mois (forfait Ultimate Speed 20 Go et forfaits Woot).

> 3h maximum par appel, 99 destinataires différents maximum dans le mois

> Valable depuis la France métropolitaine

> Vers les fixes de l'Union Européenne, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, DOM, les Amériques (Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï, Porto Rico, Argentine, Brésil, Chili, Costa-Rica, Île de Pâques, Pérou), Asie Océanie (Australie, Chine, Hong Kong, République de Corée, Île Christmas, Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan), Andorre, Île d'Aland, Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Israël (sauf l'opérateur Paltel dont les tranches de numéros sont les suivantes : +97-222, ...-242, ...-282 et ...-292), Maroc (sauf l'opérateur Wana dont les tranches de numéros sont les suivantes : +212-526, ...-527, ...-529, ...-533, ...-534, ...-538, ...-540, ...-546, ...-547, ...-550 et ...-553).

- 1h d'appels vers les mobiles/fixes de UE et Suisse : 5€/mois^(*).

> Valable depuis la France métropolitaine.

> Vers les fixes et mobiles de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Guadeloupe (+ La Désirade, Marie-Galante, Les Saintes), Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï, Porto Rico, Suisse, Andorre, Liechtenstein, Norvège.

- 30 min vers le Maghreb et la Turquie : 7€/mois^(*) ou 60 min vers le Maghreb et la Turquie : 12€/mois^(*)

> Valables depuis la France métropolitaine.

> Vers les mobiles et fixes du Maroc, de l'Algérie, de la Tunisie et de la Turquie.

■ 4. LES RECHARGES VOYAGE

- Recharges USA, Canada, Suisse (non disponibles sur le forfait Box 4G)

Bientôt la fin de la 3G aux États-Unis. Si vous prévoyez d'y voyager, pensez à consulter la page « Préparer votre voyage aux États-Unis » sur www.assistance-mobile.com

- 30 min d'appels + 30 SMS + 500 Mo d'internet : 9,99€^(**)

> Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

> Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

- Appels/SMS illimités + 3 Go d'internet : 29,99€^(**)

> Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse vers ces mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

> Valable 14 jours à compter de la date d'activation.

- Recharges Data uniquement USA, Canada, Suisse (non disponibles sur le forfait Box 4G)

- 500 Mo d'internet : 3,99€^(**)

> Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.

> Valable 7 jours à compter de la date d'activation.

- 3 Go d'internet : 14,99€^(**)

> Valable depuis les États-Unis, Canada et Suisse.

> Valable 14 jours à compter de la date d'activation.

- Recharges « Multi-destinations » (non disponibles sur le forfait Box 4G)

Liste des pays : Algérie, Arabie Saoudite, Arménie, Australie, Chine, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Maroc, Nouvelle-Zélande, Qatar, Russie, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Tunisie.

- 60 min d'appels + 60 SMS : 19,99€^(**)

> Valable depuis les pays présentés ci-dessus vers ces

mêmes pays et la France métropolitaine (fixes ou mobiles).

> Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

- 300 Mo d'internet : 19,99€^(**)

> Valable dans les pays présentés ci-dessus.

> Valable 30 jours à compter de la date d'activation.

■ 5. LES OPTIONS SUISSE⁽³⁾⁽⁴⁾

(forfaits Ultimate Speed et Woot)

- 30 min d'appels + 50 SMS : 6€/mois^(*) ou 1h d'appels + 100 SMS : 9€/mois^(*) ou 3h d'appels + 300 SMS + 300 Mo en Suisse : 20€/mois^(*).

> Valables depuis la France métropolitaine vers la Suisse (fixes ou mobiles) et/ou depuis la Suisse vers la France métropolitaine et la Suisse (fixes ou mobiles).

■ 6. LES OPTIONS TRANQUILLITÉ

- Option de contrôle parental⁽³⁾ : gratuite. Cette option permet de bloquer l'accès aux sites internet dont les contenus pourraient s'avérer inappropriés pour un jeune public (pornographie, sites de rencontre, contenus violents) lorsque l'utilisateur de la ligne est mineur et diffèrent du titulaire de la ligne, ces deux conditions étant cumulatives. Cette option peut être activée/désactivée à tout moment sur votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client. Les connexions Wifi ne sont pas protégées par l'option.

- Option de Blocage⁽³⁾ : 1€/mois. Cette option vous permet de bloquer tous les usages hors forfaits (appels surtaxés, SMS MMS surtaxés, usages à l'étranger, réception des appels à l'étranger...). Attention : l'option désactive les appels vers l'international compris dans votre offre. En revanche, les communications depuis l'étranger comprises dans votre offre ne sont pas bloquées.

- Option de blocage des numéros surtaxés et des achats à l'acte : gratuite. Cette option vous permet de bloquer les appels/SMS surtaxés, les téléchargements Gallery ainsi que les achats à l'acte. Option activable uniquement sur demande auprès du Service Client (incompatible avec l'Option de Blocage).

(1) Recharge à souscription immédiate. (2) Utilisable immédiatement. Rétablissement du débit internet pour un volume d'échange de données identique à celui proposé dans votre offre en France métropolitaine. Non reportable. (3) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. (4) Modification de l'option en cours de mois applicable à la prochaine date de renouvellement mensuel du forfait. (*) Décompte des appels à la seconde dès la première seconde. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ». (**) Décompte des appels à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Au-delà des minutes, des SMS et de l'enveloppe web inclus dans l'option : voir les règles de décompte sur les pages « International ».

7. LES SERVICES OPTIONNELS

valables en France métropolitaine et en UE & DOM⁽²⁾

- **Double Appel⁽¹⁾ : 1€/mois** (forfaits Woot)

8. L'OPTION VOIX PREMIUM

- **Option Voix Premium** (non compatible avec le forfait Box 4G) : **gratuite** additionnelle sous réserve d'éligibilité du réseau hôte et d'utiliser un mobile compatible acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution. Cette option vous permet :
 - d'émettre et recevoir des appels et SMS à partir d'un réseau Wi-Fi situé en France métropolitaine, quel que soit le fournisseur d'accès à Internet, lorsque la couverture du réseau mobile est insuffisante ;
 - d'émettre et recevoir des appels et SMS sous couverture 4G, lorsque la couverture mobile 4G est suffisante et à condition d'être sous réseau hôte Bouygues Telecom et de disposer d'un mobile acquis auprès de Bouygues Telecom Business – Distribution.

Option activable sur votre ligne à tout moment depuis votre Espace Client ou sur demande auprès du Service Client sous réserve des critères d'éligibilité (pour la couverture 4G : offre, mobile acquis auprès de BTBD compatible et réseau hôte compatible ; pour le réseau WiFi : offre, mobile et réseau Wi-Fi).

Pour bénéficier du service Appels Wi-Fi, une fois l'option activée sur votre ligne, il est nécessaire de l'activer sur votre mobile (détails sur www.assistance-mobile.com). Par ailleurs pour utiliser le service appels Wi-Fi, il est nécessaire d'être connecté et authentifié sur un réseau Wi-Fi. Les règles tarifaires applicables aux communications acheminées avec cette option sont les mêmes que sur le réseau mobile y compris pour les appels et SMS vers l'international.

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer la localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel d'urgence.

SERVICES MULTIMÉDIA

La connexion internet (« coût de transport ») est incluse ou facturée en fonction de l'offre dont vous bénéficiez (tarifs sur les pages des offres).

Des recharges ou options internet sont disponibles pour profiter d'un meilleur tarif. Pour plus d'infos, se reporter à la partie « Options ».

Poids moyen d'un jeu 3D/HD = 500 ko à 300 Mo.

TÉLÉCHARGEMENT :

- **Jeux** : de 1,50€ à 9,99€ + coût de transport.
- **Jeux HD** : 1,50€ à 9,99€ + coût de transport.

SERVICES VOCAUX :

- **Sonneries au 766** : 1,35€/appel + 0,34€/min + tarif appel normal.
- **Répondeur au 737** : 1,34€/appel + tarif appel normal.
- **Horoscope au 467** : 0,34€/min + tarif appel normal.

La plupart des services multimédia nécessite une connexion internet. Pour éviter des coûts éventuels il vous est conseillé d'avoir un forfait adapté.

Les autres services multimédia non cités ci-dessus sont des services fournis par des Éditeurs de Services sous leur propre responsabilité. En cas de contestation, l'abonné doit contacter ces Éditeurs de Services.

SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

- **Changement de numéro d'appel (sur appel au Service Client uniquement)** : 10€/acte.
- **Remplacement de carte SIM :**
 - Sur appel au Service Client : 10€.
 - À partir de votre Espace Client : GRATUIT la première fois, puis 10€.
- **Déblocage de carte SIM :**
 - Sur appel au Service Client : 5€.
 - À partir de votre Espace Client : GRATUIT.
 - À partir du Serveur Vocal interactif (composez le 09 69 360 200 puis tapez « 2 ») : GRATUIT.

- **Suspension de ligne en cas de vol ou perte** : GRATUIT.
- **Modification de la date de prélèvement** : sur appel au Service Client : 5€/modification.
- **Frais de rejet de paiement** : 10€/acte.
- **Renvoi d'Appel vers un autre numéro** : le renvoi d'appel est pris en compte comme un appel émis depuis votre téléphone mobile. En fonction de votre offre et de votre consommation, il est soit inclus, décompté ou facturé.
- **Dépôt de garantie** : 500€.

(1) Option mensuelle à souscription immédiate, reconductible tacitement par période de 1 mois. (2) Également inclus Islande, Liechtenstein, Norvège, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et les appels/SMS/MMS vers la France métropolitaine.

AVANCE SUR FACTURE (ART. 5 CGS)

	Avance sur facture lors de la souscription	Montants avance sur facture en cours de contrat si surconsommation		
		Pendant les 3 premiers mois	Après 3 mois d'ancienneté	Après incident de paiement
Forfait Ultimate Speed 20 Go	Montant égal au prix mensuel de votre offre.	Montant de l'avance sur facture égal à votre surconsommation dont vous êtes redevable au moment de la demande d'avance.	Moyenne des 3 dernières factures X 1,5	15€
Forfait Ultimate Speed 80 Go				15€
Forfait Ultimate Speed 80 Go 5G				15€
Forfait Ultimate Speed 150 Go				15€
Forfait Ultimate Speed 150 Go 5G				15€
Forfait Ultimate Speed 300 Go 5G				15€
Forfait Woot 100 Mo				15€
Forfait Woot 10 Go				15€
Forfait Woot 100 Go				15€
Forfait Woot 130 Go 5G				15€
Forfait Box* 4G				15€

* Routeur.

ACCESSIBILITÉ

ROGERVOICE (lundi au vendredi 8h30-19h) : application mobile permettant aux personnes sourdes, malentendantes, sourdes-aveugles ou aphasiques de passer et recevoir des appels traduits de manière adaptée à leur handicap. Chaque mois un crédit d'1H de communication est offert. Plus d'infos : <http://help.rogervoice.com/en/articles/2398902-informations-generales>.

SOURDLINE : Service Client adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Chat/Webcam (lundi au vendredi 8h30-18h hors jours fériés) : <https://btbd.sourdline.com/>.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

APPLICABLES À COMPTER DU 03 DÉCEMBRE 2024

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles nous commercialisons nos offres de services sous nos différentes marques.

Ces offres sont destinées à des usages privés pour les consommateurs et les non-professionnels (à savoir toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles). Nos services sont délivrés en utilisant le(s) réseau(x) du/des opérateurs tiers avec le(s)quel(s) nous avons négocié avec un/des partenariat(s) (ci-après le « Réseau »).

Nous vous invitons à prendre connaissance de votre Contrat qui est constitué des CGS, du récapitulatif contractuel, contrat de service ou de la confirmation de souscription, des conditions tarifaires (ci-après « Brochure Tarifs ») et éventuellement des Conditions générales de vente à distance (ci-après « CGVAD ») en cas d'achat de produit(s) ou accessoire(s).

1. À SAVOIR : LES RADIOFRÉQUENCES

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. C'est pourquoi, nous vous conseillons de vous reporter à l'Annexe Pratique où vous trouverez l'ensemble des Précautions d'usage et de sécurité à respecter. En particulier, en utilisant un kit oreillette pendant vos appels téléphoniques, vous éloignez le mobile de votre corps et réduisez ainsi votre exposition aux champs électromagnétiques. Vous devez également respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice de votre téléphone qui peut vous indiquer une distance à maintenir entre votre corps et le mobile en communication. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs de recourir aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Elle recommande également un usage modéré et encadré des technologies de communication sans-fil par les enfants. Nous vous invitons également à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health> - Portail d'information du Gouvernement : www.radiofrquences.gouv.fr

2. LES CARACTÉRISTIQUES DE NOS SERVICES

2.1 Les services que nous vous fournissons

Nos services sont accessibles en France métropolitaine dans la limite des zones de couverture disponibles. Vous retrouverez la carte de couverture sur les sites internet de nos marques.

Dans les zones couvertes par notre Réseau et sous réserves d'utilisation d'un équipement compatible, nous vous proposons les services suivants :

- des services mobiles vous permettant de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques, des SMS et des MMS et/ou ;

- des services internet vous permettant l'accès à internet.

Pour nos services mobiles et internet, les communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux consommateurs ou non-professionnels et à des fins privées. Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, ces communications ne sont autorisées que dans la limite d'un certain nombre de correspondants et/ou d'un certain nombre d'heures par appel, par période de facturation, précisés dans les Brochures Tarifs.

Concernant le service Internet, le débit peut être réduit au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres.

Nous mettons à votre disposition dans votre Espace Client des suivis de consommations adaptés à votre offre. Vous trouverez également dans la Brochure Tarifs l'ensemble des informations sur :

- les numéros et services soumis à des conditions particulières ;
- les services adaptés aux personnes handicapées.

Par ailleurs, pour l'ensemble de nos services des mesures de gestion de trafic raisonnables ou exceptionnelles (notamment la priorisation des communications ou la réduction des débits, en cas de congestion) peuvent être mises en œuvre pour optimiser l'accès de tous au Réseau. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus (page internet, e-mail ou encore impacter la qualité des vidéos etc.).

Enfin, dans le cadre de la transformation et de la modernisation du Réseau, certaines technologies mobiles vont être remplacées par des technologies plus performantes. Vous serez informé à l'avance en cas d'arrêt d'une technologie mobile et devrez alors être équipé d'un terminal et d'une carte SIM compatibles avec les technologies disponibles sur le réseau.

2.2 Nos engagements sur le service

L'activation interviendra dans un délai maximal de 20 jours à compter de la réception de votre carte SIM. Elle se fera soit manuellement depuis votre Espace Client soit automatiquement (dès réception de votre carte SIM si vous avez décidé d'utiliser nos services avant la fin du délai de rétractation).

En cas de dépassement du délai d'activation de notre fait, vous pouvez demander, via votre Espace Client, une indemnité calculée au prorata temporis sur la base du coût mensuel du service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s) et non fourni(s).

Si, à l'issue d'un délai de deux (2) semaines, nous n'avons pas trouvé de solution permettant l'activation, ou si cette solution entraîne une facturation supplémentaire à votre charge, vous pourrez demander la résiliation sans frais du contrat.

En cas d'interruption totale d'un de nos services, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour les rétablir et à vous dédommager, sur demande, d'un montant calculé au prorata temporis du coût mensuel du service et/ou du ou des service(s) optionnel(s) souscrit(s).

2.3 L'utilisation de vos services

Nous vous rappelons que nos services sont réservés à des consommateurs et des non-professionnels, à des fins exclusivement privées.

Certains contenus malveillants (virus, applications inconnues...) sont susceptibles d'endommager vos équipements, matériels et données ou de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu. Il est nécessaire d'utiliser un logiciel anti-virus adapté, de mettre à jour vos logiciels, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. Pour les services édités par des tiers, vous devez, en cas de problème, contacter l'éditeur. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement.

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, nous avons besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Si vous appelez en Wi-Fi, cette localisation provient de votre mobile. Vous devez donc veiller à activer sa localisation GPS et retirer le mode avion avant de passer votre appel.

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM, la suspension de votre ligne mobile sera possible 24h/24 et 7j/7 depuis votre Espace Client, ou auprès de l'assistance en ligne du Service Client de 8h à 20h du lundi au samedi. Vous pouvez ensuite nous envoyer un courrier au Service Client « vol » (avec la copie de votre dépôt de plainte) ou « perte ». Sur demande, nous vous adressons une nouvelle Carte SIM dont le prix est indiqué dans « Brochure Tarifs ». Votre contrat se poursuit et le prix du service reste dû.

Les usages qui ne sont pas autorisés

Concernant les services, vous ne devez pas :

- les utiliser pour créer un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;

- en détourner la finalité comme insérer la carte SIM destinée au service mobile dans tout équipement destiné à un autre usage ;
- les dégrader.

La liste de ces usages non autorisés comprend :

- la cession, c'est-à-dire la commercialisation ou la transmission de votre service sans notre accord ;
- l'utilisation d'un service générant une consommation supérieure à 24h/jour ou permettant de bénéficier d'une rémunération ou d'en faire commerce ou consistant en une numérotation automatique ou continue ;
- les appels vers les numéros d'accès à internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radioles messages électroniques non sollicités (SPAM) ;
- un appel de plus de 3 heures.

Vous devez veiller à ce que votre accès à internet ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur ou les droits voisins sont dangereuses pour la création artistique et pour l'économie des secteurs culturels et numériques. Elles sont susceptibles d'être sanctionnées civilement et pénalement. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de votre accès à internet.

Des seuils d'usage raisonnable s'appliquent à l'utilisation des services en dehors de la France métropolitaine. Une utilisation de nos services au-delà des seuils suivants peut donner lieu à une facturation :

- une consommation au sein de l'Espace Economique Européen, DOM et, pour les forfaits concernés, en Suisse, Andorre, USA, Canada si, pendant une durée de 120 jours consécutifs, vous utilisez votre forfait pendant plus de 60 jours uniquement en itinérance dans cette zone (en dehors de la France métropolitaine) et que vous réalisez plus de la moitié des consommations en itinérance dans cette zone ;
- une consommation du service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Economique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée peut donner lieu à facturation au tarif en vigueur.

Vous retrouverez la liste des pays composant l'Espace Economique Européen et les DOM dans la Brochure Tarifs.

2.4 Le prix de nos services

Les informations tarifaires sont disponibles dans la Brochure Tarifs en vigueur. Elles peuvent également comprendre :

- des frais de résiliation dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée avec période initiale d'engagement ;
- une avance sur consommation au moment de votre commande ou après ;
- un dépôt de garantie qui vous sera restitué (par chèque ou par virement), sous réserve du paiement des factures restant dues, au plus tard dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture.

Le prix de nos services pourra être modifié en application de la Formule d'Indexation ci-dessous. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance.

Votre Formule d'Indexation est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation. Il s'agit d'un indice mensuel publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité. Vous pouvez le consulter sur le site de l'Insee www.insee.fr dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ». Le prix de vos services pourra être indexé annuellement sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHTrev-TS (Identifiant 001565192) selon la formule suivante :

1) Calcul de la variation de l'indice ICHtrv-TS : Variation indice en % = (Indice nouveau – Indice ancien) / Indice ancien.

2) Calcul du prix mensuel révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision. Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau. En cas de disparition de l'indice, nous vous communiquerons préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

Dans les autres cas (évolution du prix de votre service hors application de la formule d'indexation), nous vous communiquerons, sur support durable, tout projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier votre Contrat sans frais dans un

délai de 4 mois suivant cette notification, excepté si les modifications :

- sont toutes exclusivement à votre bénéfice ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous ;
- découlent directement de la législation applicable.

3. LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Vous recevez une facture électronique ou papier et disposez à tout moment de la faculté de changer ce mode de communication. La facturation débute à la date d'activation des services. Les factures sont envoyées mensuellement et doivent être payées dans le délai maximum porté sur la facture.

Sauf modalités commerciales différentes, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement. En cas de règlement de factures par prélèvement sur compte bancaire, le Client est informé au moins 10 jours avant la date d'échéance de celui-ci. Vous aurez la faculté de modifier ce délai de prélèvement depuis votre Espace Client ou auprès de l'assistance en ligne du Service Client.

Les week-ends, jours fériés et chômés peuvent entraîner des variations sur la date de prélèvement.

En cas d'inscription sur le fichier Preventel, retard, incident de paiement ou lorsque le montant des communications hors et/ou au-delà du forfait dépasse un certain seuil de consommations indiqué dans la Brochure Tarifs en cours de Contrat, nous pouvons, après vous avoir contacté, vous demander le paiement des sommes dues ou, avec votre accord, faire varier la date de facturation.

4. LES INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon le ou les services que vous avez souscrits.

Si vous commandez vos services à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre téléphone et ses éventuels accessoires, ou de la souscription à l'offre si votre offre n'inclut pas de produit, pour renoncer à votre service ou votre équipement. Vous pouvez le faire au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, en utilisant le formulaire de rétractation ou encore en ligne. Si vous avez demandé l'exécution du service au cours de la période de rétractation, vous devez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation.

Pour conclure votre Contrat depuis le site internet de l'une de nos marques, vous devez :

- disposer d'une adresse e-mail valide en France métropolitaine ;
- choisir votre service ;
- vérifier votre commande (et le cas échéant la modifier) et prendre connaissance et accepter les conditions contractuelles de votre service (nous vous confirmerons votre souscription par courrier électronique) avant de procéder au paiement ;
- à défaut d'activation automatique, activer la ligne depuis votre Espace Client dans les 20 jours qui suivent la réception du colis. À défaut, votre Contrat sera résilié.

Afin de valider votre souscription, vous devez nous communiquer, selon l'offre choisie, les justificatifs suivants :

- une copie de votre pièce d'identité valide ou tout autre justificatif d'identité ;
- un IBAN à votre nom ;
- un justificatif de domicile en France métropolitaine de moins de trois mois. Vous vous engagez à nous informer de tout changement de vos coordonnées dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit changement.

Les pièces justificatives énumérées ci-dessus, si elles n'ont pas été communiquées au moment de la souscription, doivent nous être adressées depuis votre Espace Client.

En cas de modification de votre Contrat, les dispositions de l'article 2.4 s'appliquent.

Nous pouvons transférer votre Contrat à un tiers. Dans l'hypothèse où votre Contrat serait modifié par ce tiers, vous bénéficierez également des dispositions de l'article 2.4.

5. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Vous pouvez demander le portage de votre numéro. Celui-ci est possible en trois jours ouvrables, sous réserve d'éligibilité technique. Le portage de votre numéro n'est possible que

si la ligne à porter est active jusqu'au transfert.

Lors de votre souscription, vous devez nous transmettre le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Vous nous mandatez afin de résilier en votre nom et pour votre compte le contrat auprès de votre ancien opérateur. Nous vous recommandons à cet effet de prendre connaissance des conditions de résiliation du Contrat vous liant à votre précédent opérateur. Cette résiliation prendra effet avec le transfert effectif de votre numéro.

Si vous ne souhaitez pas conserver votre numéro, celui-ci pourra être réattribué dans un délai de 40 jours suivant votre résiliation.

Vous pouvez bénéficier, sur demande, d'une indemnisation en cas de :

- retard de portage de votre numéro, auprès de l'opérateur responsable de ce retard, correspondant au cinquième du prix mensuel facturé de votre abonnement par jour de retard, jusqu'au rétablissement du service ;
- perte de votre numéro pendant la procédure de portage, auprès de l'opérateur responsable de la perte, correspondant à 24 fois le prix mensuel facturé du service.

6. LIMITATION OU LA SUSPENSION DE VOTRE LIGNE

6.1 Après vous avoir contacté

Sauf motif légitime porté à notre connaissance et sauf régularisation pour le 1) suivant, nous limitons (impossibilité d'émettre des communications électroniques) les services et les suspendons sous 5 jours après vous en avoir informé en cas de :

- 1) non-paiement d'une ou plusieurs factures, d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation en cours de Contrat, de votre échéancier ;
- 2) détournement de la finalité des services comme insérer la carte SIM destinée au service mobile dans tout équipement pour une autre finalité ;
- 3) non-respect de vos autres engagements (notamment ceux relatif au changement de vos coordonnées), à l'exception des cas de suspension immédiate ci-dessous.

6.2 Immédiatement

Nous suspendons immédiatement les services dans les cas ci-dessous :

- en cas de fraude ou tentative de fraude, de fausse déclaration, usurpation d'identité, défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives ;
- en cas d'utilisation d'un mobile volé ;
- en cas d'utilisation frauduleuse dans les cas de SPAM, piratage, nuisance au bon fonctionnement ou à la disponibilité du réseau ou des serveurs.

Dans tous les cas :

- la limitation de vos services entraîne l'impossibilité d'accéder aux services fournis par des éditeurs ou des tiers ;
- les prix des services restent dus.

7. LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

7.1 Résiliation à votre initiative

Vous pouvez résilier votre Contrat en ligne, depuis votre Espace Client ou par courrier postal à l'adresse : Service Client NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX, en nous indiquant le numéro de la ligne mobile concernée, soit en demandant le portage de votre numéro. D'autres modes de résiliation peuvent vous être proposés, informez-vous sur votre Espace Client.

En cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement, sauf motif(s) légitime(s), vous êtes redevable du paiement des redevances restantes jusqu'au terme de la première année d'engagement. À ce montant s'ajoute 20 % du montant dû au titre de la deuxième année d'engagement si votre offre vous a permis l'achat d'un mobile subventionné. Si vous bénéficiez d'une promotion tarifaire, vous perdrez la remise en cas de résiliation.

En cas de résiliation au-delà de la période minimale d'engagement : vous pouvez résilier votre service à tout moment et sans indemnité, par courrier adressé au Service Client ou depuis votre Espace Client.

Les motifs légitimes, permettant une résiliation sans frais sont notamment les suivants :

- échec de la procédure de portage de votre numéro de téléphone de notre fait, dans les 12 jours suivant cet échec ;
- service Mobile et/ou service Internet Mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de l'activation ;

- indisponibilité du service Internet Mobile, pendant une durée de 2 semaines consécutives, dans le mois suivant sa mise en service ;
- déménagement dans une zone en France métropolitaine où le Service est inaccessible depuis son nouveau domicile, ou, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation des Services, ou décès ;
- notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers ;
- un licenciement d'un CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement de l'offre ;
- mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire ;
- force majeure telle que définie par la loi et les tribunaux français ;
- non-respect de nos engagements.

Dans tous les cas, la résiliation de votre offre prendra effet dans un délai de 10 jours :

- à compter de la date à laquelle nous recevons votre demande de résiliation ou ;
- pour les 3 premiers motifs, à compter de la date à laquelle vous recevrez un mail de prise en compte de votre demande de résiliation.

7.2 Résiliation à notre initiative

Nous pouvons résilier votre Contrat sans vous verser d'indemnité :

- avec un préavis d'1 mois après vous avoir contacté au-delà de votre période initiale d'engagement ;
- à partir du 2e impayé et sauf en cas de régularisation dans les cas suivants: non-paiement d'une facture, d'une échéance, dossier incomplet (pièce justificative manquante notamment).

En cas de résiliation, les redevances restantes sont dues.

8. INFORMATIONS SUR VOS DONNÉES

8.1 Inscription à l'annuaire universel

Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone et nom, prénom ou initiales sous réserve d'homonymie, adresse postale complète ou non, adresse électronique) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements. Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaires internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre n° de téléphone) ou en nous communiquant partiellement vos coordonnées (adresse partielle ou initiales du prénom). Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement dans votre Espace Client ou auprès du Service Client.

8.2 Inscription sur Bloctel

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. L'inscription se fait sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>. Pour les personnes qui ne peuvent accéder à Internet, l'inscription peut se faire à l'adresse suivante : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

8.3 Traitement des données personnelles

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans notre politique de confidentialité, accessible sur nos sites internet.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à : Bouygues Telecom, Informatique et Libertés NRJ Mobile, 1 rue les Enfants du Paradis, 92100 Boulogne Billancourt, ou par mail : mbx_btbd-informatiquelibertes@bouyguetelecom.fr.

9. NOS MODES DE CONTACTS

Pour nous contacter, vous pouvez :

- 1) Vous rendre sur votre Espace Client ou contacter le Service Client selon les modes de contacts proposés dans la Brochure Tarifs ou en écrivant au Service Client Bouygues Service Client NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX.

2) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Client, vous pouvez écrire au Service Consommateurs NRJ Mobile, TSA 10101, 69146 RILLIEUX LA PAPE CEDEX qui traitera votre demande dans un délai de 1 mois suivant sa réception.

3) Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Service Consommateurs, vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques sur son site internet (<https://www.mediation-telecom.org/>) ou en écrivant à Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE), C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex. Cette adresse vous sera également communiquée par le Service Consommateurs. Sans préjudice de vos droits à indemnisation prévus au Contrat, vous bénéficiez de toutes les voies de recours légales.

Annexe Pratique

Précautions : Actions recommandées par les autorités sanitaires : · Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques : vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication. · Téléphoner de préférence dans les zones OU la réception radio est de bonne qualité : votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio. · Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper : veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo-éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles. · Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes. · Si vous portez un implant électronique : Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur... éloigner le terminal d'au moins 15cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical. · Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant : les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet. · Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation : avec ou sans kit oreillette, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation. · Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...) : Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé. · Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée : cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.



NRJ Mobile est un service de l'opérateur Bouygues Telecom. Bouygues Telecom - 37-39, rue Boissière - 75116 PARIS - SA au capital de 929 207 595,48 € - RCS PARIS 397 480 930.

